



1. ชื่อตัวชี้วัด : 3.1 ร้อยละความสำเร็จในการจัดการเรื่องที่ได้รับแจ้งจากประชาชน/ผู้รับบริการ

2. ระดับความสำเร็จ : ผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome)

**** สนับสนุนแผนพัฒนา กทม. ระยะ 20 ปี (ยุทธศาสตร์-ประเด็นยุทธศาสตร์-กลยุทธ์ตามแผนฯ /ตัวชี้วัด)**

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๑ ? มหานครปลอดภัย : Bangkok as a Safe City

----- ย่อย : มิติที่ ๑.๑ - ปลอดภัยพิช

เป้าประสงค์ที่ : เป้าหมายที่ ๑.๑.๑ แหล่งน้ำสาธารณะทั้งแม่น้ำสายหลักและคูคลองต่างๆ มีคุณภาพน้ำอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน คุณภาพ

3. คำนียาม :

:: เรื่องที่ได้รับแจ้งระหว่าง 1 ตุลาคม 2561 ถึง 31 สิงหาคม 2562

ส่วนที่ 1 ด้านปริมาณและการตอบสนองในการแก้ไขเรื่องที่ได้รับแจ้ง (20 คะแนน)

ส่วนที่ 2 ด้านคุณภาพการแก้ไขปัญหาและการรายงานผลในระบบเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร (80 คะแนน)

ส่วนที่ 1

- การรับเรื่อง

ติดตามความคืบหน้าการดำเนินการทุกวันที่ 15 และวันที่ 30

ของเดือนจนกว่าการดำเนินการแล้วเสร็จ

- การรายงานการติดตามผล

หน่วยงานตอบรับภายใน 1 วันทำการ

รายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินการ/พิจารณาเข้าสู่ระบบฯ ภายใน 3 วันทำการ

- การส่งรายงาน

ส่งรายงานถึงกองกลาง ภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไป

หากทำผิดหักคะแนน เดือนละ 1 คะแนน

4. วิธีการคำนวณ :

:: ส่วนที่ 1

ร้อยละของจำนวนเรื่องที่ปฏิบัติถูกต้องตามกระบวนการ เท่ากับ

จำนวนเรื่องที่ถูกต้อง x 100

จำนวนเรื่องที่ได้รับแจ้งที่ปรากฏในรายงานของหน่วยงานตลอดปีงบประมาณ 2562

ส่วนที่ 2

- ไม่เกิน 5 ประเภทเรื่องในระบบเรื่องร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขต

1. กระทำผิดในที่สาธารณะ

2. เหตุเดือดร้อนรำคาญ

3. ชยะ

4. ถนน

5. อาคาร

- หน่วยงานได้ระบุสถานะดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว

- จะต้องมีรายละเอียดของผลการดำเนินการที่สามารถแจ้งผู้ร้องได้

- คุณภาพการดำเนินการแก้ไขเรื่องที่ได้รับแจ้งและการรายงานผล

ร้อยละของจำนวนเรื่องที่มีคุณภาพ = จำนวนเรื่องที่ถูกต้อง X 100

จำนวนเรื่องตามประเภทเรื่องที่มีสถานะเสร็จสิ้นของหน่วยงานตลอดปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

5. เป้าหมาย : 100 (ร้อยละ)

: ผลงานที่ทำได้ = 100 (ร้อยละ)

6. รายงานผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) :

(6.1) ไตรมาสที่ 1 : กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายปกครองดำเนินการตามหลักเกณฑ์ขั้นตอนที่ 1 ตอบรับเรื่องร้องเรียนภายใน 1

วันทำการนับถัดจากวันที่ศูนย์รับแจ้งทุกข้อแจ้งดำเนินการเพื่อดำเนินการแก้ไข ขั้นตอนที่ 2

รายงานผลการดำเนินการแก้ไขโดยระบุรายละเอียดผลการดำเนินการที่สามารถตอบชี้แจงผู้ร้องได้และมีการติดตามความคืบหน้าการดำเนินการ(กรณีไม่แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการนับถัดจากวันที่หน่วยงานมีการตอบรับระบบฯ/รายงานครั้งที่ 1 ทุกวันที่ 15 และวันที่ 30 ของเดือน

ขั้นตอนที่ 3 สรุปรายงานผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนส่งกองกลางภายในวันที่ 10 ของเดือนต.ค.- ธ.ค.62





**** ผลการดำเนินงานส่วนที่ 2 ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี แยกรายตัวชี้วัด ****

- (6.2) ไตรมาสที่ 2 : กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายปกครองดำเนินการตามหลักเกณฑ์ขั้นตอนที่1ตอบรับเรื่องร้องเรียนภายใน 1 วันทำการนับถัดจากวันที่ศูนย์รับแจ้งทุกข้อแจ้งดำเนินการเพื่อดำเนินการแก้ไข ขั้นตอนที่ 2 รายงานผลการดำเนินการแก้ไขโดยระบุรายละเอียดผลการดำเนินการที่สามารถตอบชี้แจงผู้ร้องได้และมีการติดตามความคืบหน้าการดำเนินการ(กรณีไม่แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการนับถัดจากวันที่หน่วยงานมีการตอบรับระบบฯ/รายงานครั้งที่1 ทุกวันที่ 15 และวันที่ 30 ของเดือน ขั้นตอนที่ 3 สรุปรายงานผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนส่งกองกลางภายในวันที่ 10 ของเดือนม.ค.- มี.ค.63
- (6.3) ไตรมาสที่ 3 : กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายปกครองดำเนินการตามหลักเกณฑ์ขั้นตอนที่1ตอบรับเรื่องร้องเรียนภายใน 1 วันทำการนับถัดจากวันที่ศูนย์รับแจ้งทุกข้อแจ้งดำเนินการเพื่อดำเนินการแก้ไข ขั้นตอนที่ 2 รายงานผลการดำเนินการแก้ไขโดยระบุรายละเอียดผลการดำเนินการที่สามารถตอบชี้แจงผู้ร้องได้และมีการติดตามความคืบหน้าการดำเนินการ(กรณีไม่แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการนับถัดจากวันที่หน่วยงานมีการตอบรับระบบฯ/รายงานครั้งที่1 ทุกวันที่ 15 และวันที่ 30 ของเดือน ขั้นตอนที่ 3 สรุปรายงานผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนส่งกองกลางภายในวันที่ 10 ของเดือนเม.ย.- พ.ค.63
- (6.4) ไตรมาสที่ 4 : -กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายปกครองดำเนินการตามหลักเกณฑ์ขั้นตอนที่1ตอบรับเรื่องร้องเรียนภายใน 1 วันทำการนับถัดจากวันที่ศูนย์รับแจ้งทุกข้อแจ้งดำเนินการเพื่อดำเนินการแก้ไข ขั้นตอนที่ 2 รายงานผลการดำเนินการแก้ไขโดยระบุรายละเอียดผลการดำเนินการที่สามารถตอบชี้แจงผู้ร้องได้และมีการติดตามความคืบหน้าการดำเนินการ(กรณีไม่แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการนับถัดจากวันที่หน่วยงานมีการตอบรับระบบฯ/รายงานครั้งที่1 ทุกวันที่ 15 และวันที่ 30 ของเดือน ขั้นตอนที่ 3 สรุปรายงานผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนส่งกองกลางภายในวันที่ 10 ของเดือนมิ.ย.- ก.ย.63

(6.5) สรุปผลการดำเนินงาน (ปลายปีงบประมาณ) :
::

7. ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน :
::
8. อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :
:: --
9. หลักฐานอ้างอิง :
::

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รายงานข้อมูล)
(.....)
ตำแหน่ง

